

18 procesos, 62 Subprocesos

**Direccionamiento Estratégico  
GER-1** (Planeación Estratégica, Gestión de la Información.)

**Administración de  
Proyectos GER-2**  
(Administración de Proyectos)

**Sistema de  
Control Interno GER-3**  
(Auditoría Interna, Gestión de Riesgos)

**Gestión de Calidad  
GER-4** (Gestión de Calidad)

**Comercialización CCC**  
(Mercadeo CCC-1, Ventas CCC-2,  
Gestión de Afiliaciones CCC-3, Mantenimiento de  
Empresas CCC-4, Comunicaciones CC-5)

**Planificación del Servicio  
CPS**  
(Planificación de Servicio CPS-1)

**Subsidios** (Afiliación, Registro y Desafiliación CSU-1,  
Subsidio de Vivienda CSU-2, Recaudo de Aportes CSU-3, Entrega CSU-5,  
Mecanismo de Protección al Cesante CSU-7)

**Servicios Sociales** (A & B CSS-1, Alojamiento CSS-2,  
Recreación CSS-3, Turismo CSS-4, Deportes CSS-5, AIM CSS-6,  
Salud Preventiva CSS-7, Alquiler Espacios para Eventos CSS-8,  
Persona Mayor CSS-9 y JEC CSS-10)

**Educación** (Ed. Informal CED-1, Ed. para el Trabajo y Desarrollo  
Humano CED-2 y Ed. Formal CED-3)

**Cultura y Bibliotecas** (Cultura CCB-1, Biblioteca CCB-2)

**Gestión Social** (Consecución de Proyectos CGS-1 y Gerenciamiento  
de Proyectos CGS-2)

**Servicio al cliente CSC**  
(Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, y  
Sugerencias CSC-1; Información, orientación  
y comunicación con el cliente CSC-2;  
Medición de la satisfacción del Cliente CSC-3)

**Gestión Financiera  
APO-1**  
(Planeación Financiera,  
Facturación, Cartera, Pagos,  
Recaudo Ingresos por  
Servicios, Gestión Contable,  
Gestión Tributaria, Crédito,  
Apropiación)

**Gestión Humana  
APO-2**  
(Vinculación y Desvinculación,  
Formación y Desarrollo de  
Competencias, Evaluación de  
Desempeño, Bienestar Social,  
**Seguridad y Salud en el Trabajo**,  
Adm. Del  
Sistema Salarial y Prestacional)

**Gestión  
Administrativa  
APO-3**  
(Compras y  
Contratación, Administración  
de Recursos Físicos,  
Gestión Documental,  
Adm. De Activos Fijos)

**Gestión  
Tecnológica  
APO-4**  
(Planeación Estratégica  
de TI, Gestión de la  
Infraestructura  
Tecnológica, Gestión de  
Sistemas de Información,  
Gestión de Servicios de  
Tecnología)

**Gestión  
Jurídica  
APO-5**  
(Acciones Jurídicas)

**Gestión  
Sostenible  
APO-6**  
(Gestión Sostenible)